

**Zeitschrift:** Générations plus : bien vivre son âge  
**Herausgeber:** Générations  
**Band:** - (2013)  
**Heft:** 52  
  
**Rubrik:** Pro Senectute

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# Des bénévoles pour vous aider dans vos démarches administratives

A Fribourg, Pro Senectute renforce son service d'aide administrative avec l'engagement de bénévoles, afin de répondre aux demandes croissantes des aînés.

Des difficultés à rédiger un courrier à la gérance de son immeuble, à préparer ses paiements ou à comprendre le refus de prestations complémentaires? Le suivi administratif pose parfois problème aux retraités, même s'ils ne sont pas les seuls à se heurter à la complexité de ce domaine!

Pour eux, Pro Senectute Suisse propose un soutien, dans le cadre de ses consultations sociales. La section Fribourg innove pour sa part, en renforçant son service d'aide administrative. Jusqu'ici assuré par des assistants sociaux, il intègre désormais des bénévoles. «L'idée est, d'une part, de répondre à davantage de demandes, explique Dorothée Francey, cheffe de projet et responsable de ce service, à Fribourg. D'autre part, nous pensons que les bénévoles sont prêts à consacrer un peu plus de temps que ne le peuvent les assistants sociaux et, par conséquent, qu'ils peuvent développer des contacts avec les personnes soutenues.»

## Engagez-vous!

Opérationnelle depuis mi-octobre, la prestation s'adresse pour l'instant aux personnes retraitées du Grand-Fribourg. Après évaluation, l'opération pourrait être étendue à d'autres parties du canton. «Nous mettons des bénévoles, qui se sont déjà annoncés, en relation avec des demandeurs habitant leur région», renchérit la responsable.

Pour l'heure, une dizaine de bénévoles ont suivi une formation et sont déjà actifs dans l'agglomération fribourgeoise. «Nous en recherchons de nouveaux, bien sûr, renchérit-elle. Le profil souhaité? Il faut être actif ou avoir été actif dans des domaines relatifs à l'administration et aimer les contacts par télé-



Le dédale administratif décourage plus d'un senior. D'où la volonté de renforcer ce service.

phone, mais aussi avoir du temps, car leur engagement qui consiste à épauler un aîné une fois par mois, ne s'arrête pas à des questions administratives.»

## Comment bénéficier de ce service?

Pour toute situation complexe ne relevant pas des attributions du bénévole, un assistant social de référence est naturellement à disposition pour répondre et effectuer certaines démarches.

Berthe Balmat, de La Tour-de-Trême (FR), est l'une de ces

bénévoles déjà active sur Fribourg. A 72 ans, cette comptable de formation, retraitée depuis douze ans, se rend une fois par mois au domicile d'un aîné. «Lorsque j'ai perdu mon mari, en 2009, j'ai ressenti le besoin de prouver ce que je valais. Trouver un travail rémunéré était exclu, vu mon âge. Alors, je suis devenue bénévole pour différentes actions caritatives et Pro Senectute. J'ai toujours aimé m'occuper des personnes âgées et si on a reçu plus que d'autres, j'estime qu'il est de son devoir de donner en retour.

Et puis, j'aime mieux donner que recevoir!» glisse la Fribourgeoise, sur un ton complice.

Les demandes peuvent provenir de l'entourage d'une personne âgée, mais seulement avec l'accord de celle-ci. Par ailleurs, aucune démarche n'est faite sans son assentiment. «En effet, précise Dorothée Francey, il ne s'agit pas pour le bénévole de se substituer à l'aîné – par exemple, en effectuant ses paiements –, mais bien de l'aider à réunir les documents et de vérifier le montant à s'acquitter.»

## Une chaîne téléphonique à Genève!

Pour l'heure, quelques retraités se sont inscrits à une première chaîne téléphonique, sous l'égide de Pro Senectute Genève. L'opération en est à ses débuts et il s'agit, pour Pro Senectute, d'évaluer l'intérêt suscité par cette offre qui, selon les demandes, pourrait s'étendre à d'autres cantons romands. Le concept est simple: à une cadence définie par les participants, Monsieur A appelle Madame B qui elle-même téléphone à Monsieur C, etc. Le dernier appelé contacte alors la première personne de la chaîne, lui confirmant ainsi que personne n'a été oublié! Sympa, l'idée permet aux personnes âgées – en particulier à mobilité réduite – de créer des contacts. Alors, pourquoi pas vous? Toute personne intéressée dans le canton de Genève peut s'adresser à Pro Senectute Genève au 022 807 05 65. Pour les autres cantons romands, s'adresser à Pro Senectute Suisse au 021 925 70 10 ou s'inscrire via le site [www.chainestelephoniques.ch](http://www.chainestelephoniques.ch).

Sur simple appel\*, Pro Senectute envoie au demandeur un formulaire d'inscription. Le premier rendez-vous permet à l'assistant social d'évaluer l'état de la situation, alors que le deuxième entretien se déroule en présence du bénévole qui, par la suite, accompagnera le senior dans ses démarches administratives. SFK

\*Tél. 026 347 12 40 de 8 h 30 à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30, Pro Senectute Fribourg, ch. de la Redoute 9, 1752 Villars-sur-Glâne, dorothee.francey@fr.pro-senectute.ch



### BIENNE

Rue Centrale 40, c.p. 1263 2502 Bienne  
e-mail: [biel-bienne@be.pro-senectute.ch](mailto:biel-bienne@be.pro-senectute.ch)  
Tél. 032 328 31 11 - Fax 032 328 31 00

### FRIBOURG

Ch. de la Redoute 9,  
c.p. 1752 Villars-sur-Glâne 1  
e-mail: [info@fr.pro-senectute.ch](mailto:info@fr.pro-senectute.ch)  
Tél. 026 347 12 40 - Fax 026 347 12 41

### GENÈVE

Rue de la Maladière 4, 1205 Genève  
e-mail: [info@ge.pro-senectute.ch](mailto:info@ge.pro-senectute.ch)  
Tél. 022 807 05 65 - Fax 022 807 05 89

### TAVANNES

Rue du Pont 4, 2710 Tavannes  
e-mail: [prosenectute.tavannes@ne.ch](mailto:prosenectute.tavannes@ne.ch)  
Tél. 032 886 83 80 - Fax 032 886 83 89

### DELÉMONT

Centre d'action sociale des aînés  
Ch. du Puits 4, c.p. 800  
2800 Delémont  
e-mail: [prosenectute.delemont@ne.ch](mailto:prosenectute.delemont@ne.ch)  
Tél. 032 886 83 20 - Fax 032 886 83 19

### NEUCHÂTEL

Bureau régional Neuchâtel  
Rue de la Côte 48a  
2000 Neuchâtel  
e-mail: [prosenectute.ne@ne.ch](mailto:prosenectute.ne@ne.ch)  
Tél. 032 886 83 40 - Fax 032 886 83 41

### LA CHAUX-DE-FONDS

Rue du Pont 25  
2300 La Chaux-de-Fonds  
e-mail: [prosenectute.cf@ne.ch](mailto:prosenectute.cf@ne.ch)  
Tél. 032 886 83 00 - Fax 032 886 83 09

### VAUD

Maupas 51  
1004 Lausanne  
e-mail: [info@vd.pro-senectute.ch](mailto:info@vd.pro-senectute.ch)  
Tél. 021 646 17 21 - Fax 021 646 05 06

### VALAIS

Siège et centre d'information  
Rue de la Porte-Neuve 20, 1950 Sion  
e-mail: [info@vs.pro-senectute.ch](mailto:info@vs.pro-senectute.ch)  
Tél. 027 322 07 41 - Fax 027 322 89 16

## Info seniors

0848 813 813 du lundi au vendredi  
Vaud: de 8 h 15 à 12 h et de 14 h à 17 h  
Genève: de 8 h 30 à 12 h